

ความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาดของบริษัทเคทีพีฟาสิตีเซอร์วิสจำกัด
ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

**The Satisfaction in Cleaning Service Provided by KTP Facilities Service Company
Limited. in Phuket Province.**

นงเยาว์ ทิพย์ศักดิ์¹
Nongyaow Tippakdee¹

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาด ของบริษัท เคทีพีฟาสิตีเซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และเวลา ด้าน การให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าของบริษัท เคทีพีฟาสิตีเซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 50 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการศึกษามีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลธรรมดาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-29 ปี การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ ต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด ที่เป็น นิติบุคคลส่วนใหญ่เป็นประเภทของธุรกิจกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และอื่นๆ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจและประสานงานทำความสะอาดเป็นผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน มากที่สุด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาด ของบริษัท เคทีพีฟาสิตีเซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาด ของบริษัท เคทีพีฟาสิตีเซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต สูงสุดคือ ด้านการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการ และด้านพนักงาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ และ เวลา

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาด ของบริษัท เคทีพีฟาสิตีเซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ในส่วนบุคคลธรรมดา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาด ของบริษัท เคทีพีฟาสิตีเซอร์วิส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาด ของบริษัท เคทีพีฟาสิตีเซอร์วิส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาด ของบริษัท เคทีพีฟาสิตีเซอร์วิส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนเพศ และอายุ ความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาด ของบริษัท เคทีพีฟาสิตีเซอร์วิส จำกัด ไม่ต่างกัน ในส่วนบุคคล พบว่า ประเภทของธุรกิจ และผู้ที่

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Graduate student, Master of Business Administration program, Ramkhaeng University; Email: nongyaowhk@hotmail.com

มีอำนาจในการตัดสินใจและประสานงานทำความสะอาดต่างกันความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาด ของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ไม่ต่างกัน

คำสำคัญ : บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ความพึงพอใจ การบริการทำความสะอาด

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

สมาคมบริการทำความสะอาดนานาชาติ (International Janitorial Cleaning Services Association หรือ IJCSA) ให้คำจำกัดความธุรกิจทำความสะอาดอาคารเป็นธุรกิจบริการที่ให้บริการทำความสะอาด อาคารโรงงาน บ้านพัก และสถานที่ต่างๆ (Cleaning & Janitorial Services) หรือให้บริการจัดส่งพนักงานทำความสะอาดไปให้บริการยังสถานที่ของผู้ว่าจ้างทั้งแบบชั่วคราวและแบบประจำ (Maid Services) หรือรับจ้างเหมาให้บริการทำความสะอาดจากผู้ประกอบการรายอื่น (Subcontract Janitorial Services) ตามกรอบการจำแนกธุรกิจบริการตามองค์การการค้าโลก (WTO) ธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคาร (Building Cleaning Services) จัดอยู่ในสาขาหลักที่ 1 สาขาธุรกิจบริการประเภทอื่นๆ (Other Business Services) กล่าวโดยสรุปธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคารเป็นงานบริการที่ทำให้อาคารสิ่งปลูกสร้างสะอาดขึ้น อันรวมถึงแต่งงานบริการกำจัดสิ่งปฏิกูลแมลงสิ่งรบกวนต่างๆ งานบริการทำความสะอาดกระจก งานบริการรักษาความสะอาดอาคาร

โลกดิจิทัลที่อะไรก็เปลี่ยนเป็นออนไลน์หมด ส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจประเภทบริการอย่าง ธุรกิจบริษัททำความสะอาด แต่ผลกระทบที่ว่าคือ “ด้านดี” เพราะบริษัทหลายแห่งเปลี่ยนกลยุทธ์จากธุรกิจทั่วไปมาเป็นธุรกิจออนไลน์ ส่งผลให้เว็บไซต์ของบริษัททำความสะอาดก่อตัวขึ้นมากมาย แน่นอันวามันส่งผลดีกับทั้งเจ้าของธุรกิจที่ประหยัดงบประมาณในการโฆษณา (ใช้การโฆษณาบนเว็บไซต์หรือสื่อโซเชียลมีเดียแทนการแจกใบปลิว) และจากเมื่อก่อนที่ผู้ว่าจ้างได้แต่ติดต่อกันผ่านการโทรทางโทรศัพท์มือถือ ตอนนี้ก็สามารถใช้บริการและสถานะการรับบริการตลอดเวลาจากสมาร์ทโฟนได้แล้ว นอกจากนี้บริษัททำความสะอาดหลายบริษัทกำลังพัฒนารูปแบบการให้บริการลงแอปพลิเคชัน เพื่อขยายฐานลูกค้าให้แน่นมากยิ่งขึ้น อีกด้วย (ออฟฟิศเมท, blog, 2562) ในส่วนของการจดทะเบียนธุรกิจจัดตั้งใหม่ เดือนสิงหาคม 2563 ลดลง 7% เมื่อเทียบช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา แต่พบว่าธุรกิจเด่นแนวโน้มของจดทะเบียนธุรกิจเพิ่มขึ้น คือธุรกิจทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ ทั้งปีขอจัดตั้งธุรกิจใหม่ 300 ราย พบว่ามูลค่าธุรกิจในตลาด 44,682 ล้านบาท อีกทั้งยังพบว่าช่วงโควิด-19 มีการขอจัดตั้งธุรกิจทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อมากขึ้น ตัวเลขตั้งแต่ต้นปีถึงปัจจุบันมีประมาณ 218 ราย คาดว่าทั้งปีจะมีเข้ามาขอจดทะเบียนจัดตั้งใหม่รวมทั้งสิ้น 300 ราย ผู้ประกอบการมีทั้งขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง สำหรับมูลค่าของธุรกิจนี้

กว่า 44,682 ล้านบาท โต 22.4% ผลจากธุรกิจเติบโตมาทั้งเรื่องของมาตรการส่งเสริมภาครัฐ รักษาความสะอาดป้องกันเชื้อโควิด-19 (ประชาชาติธุรกิจ, เศรษฐกิจในประเทศ, 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้นถึงความหมาย ลักษณะและแนวโน้มของธุรกิจการบริการทำความสะอาด จะเห็นได้ว่าธุรกิจการบริการทำความสะอาดนั้นมีแนวโน้มเติบโตขึ้น และเมื่อมีแนวโน้มเติบโตขึ้นในอนาคต ส่งผลให้มีการเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการในธุรกิจนี้เช่นกันตามข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น การที่ผู้ประกอบการจะสามารถแข่งขันกันได้ในธุรกิจได้นั้น คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เป็นจุดแข็งขององค์กรในการแข่งขันสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่รวมถึงรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ ในส่วนของงานบริการทำความสะอาดนั้น ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดขององค์กร บริษัทรับทำความสะอาดที่สามารถรักษาคุณภาพของการบริการทำความสะอาดไว้ได้ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนั้น จะเป็นองค์กรที่มีจุดแข็งและสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นๆ ในธุรกิจเดียวกันได้ ทางผู้วิจัยเล็งเห็นว่าธุรกิจด้านการบริการทำความสะอาดนั้น สามารถเติบโตได้อีกในอนาคต เพื่อเป็นการสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการทำความสะอาด ทางผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการทำความสะอาดของบริษัท เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์การทำงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าผู้มาใช้บริการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการอื่นๆ ในตลาดการให้บริการทำความสะอาดในจังหวัดภูเก็ตต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาด ของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับบริการบุคคลธรรมดาที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตต่างกัน
2. ผู้รับบริการนิติบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านการศึกษา ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการทำความสะอาดของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต
2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ลูกจ้างที่มาใช้บริการทำความสะอาดของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกจ้างที่มาใช้บริการทำความสะอาดของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งหมด 50 ราย ประกอบด้วยบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษากับลูกจ้างผู้มารับบริการของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ทำการศึกษา ระหว่าง วันที่ 15 พฤศจิกายน 2563 ถึง วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2564

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ อมรา ผูกบุญเชิด (2539 : 13) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้องและด้านอรรถาธิบายเป็นพื้นฐาน หลักการให้บริการ ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ จะให้ประสบความสำเร็จดังจุดมุ่งหมายมีหลักที่ควรคำนึงคือ 1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้ง ไม่ใช่ทำเฉพาะบริการครั้งแรกเท่านั้น 2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของผู้รับบริการ ไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ 3. บริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ 4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ 5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน 6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ สรุปการบริการที่ดี (Excellence Service) ประกอบด้วย 1. ทำด้วยความเต็มใจ 2. ทำด้วยความรวดเร็ว 3. ทำถูกต้อง 4. ทำอย่างเท่าเทียม 5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ อูทซ์ พรหมสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่รักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

ความพึงพอใจต่อการรับบริการ ริชเชอร์ (Risser, 1975, อ้างใน วิชาวดี สายนำทาน, 2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนไว้ว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับประสบการณ์หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวังซึ่งการประเมินความคาดหวังหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ จึงเป็น

การประเมินความสอดคล้องกับการรับรู้ตามประสบการณ์ ตามสภาพความเป็นจริงของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับ แมนเกลส์ดรอฟ (Mangelsdorff, 1979) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึงความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ ที่ถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับนอกจากการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับแล้วนั้น ยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการตรงต่อเวลา คือ การให้บริการที่รวดเร็ว 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการอย่างเพียงพอในลักษณะที่มีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก 5. การบริการที่มีความก้าวหน้า คือ การบริการที่มี การพัฒนาการบริการ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลของการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้ากว่าอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้การทรัพยากรเท่าเดิม

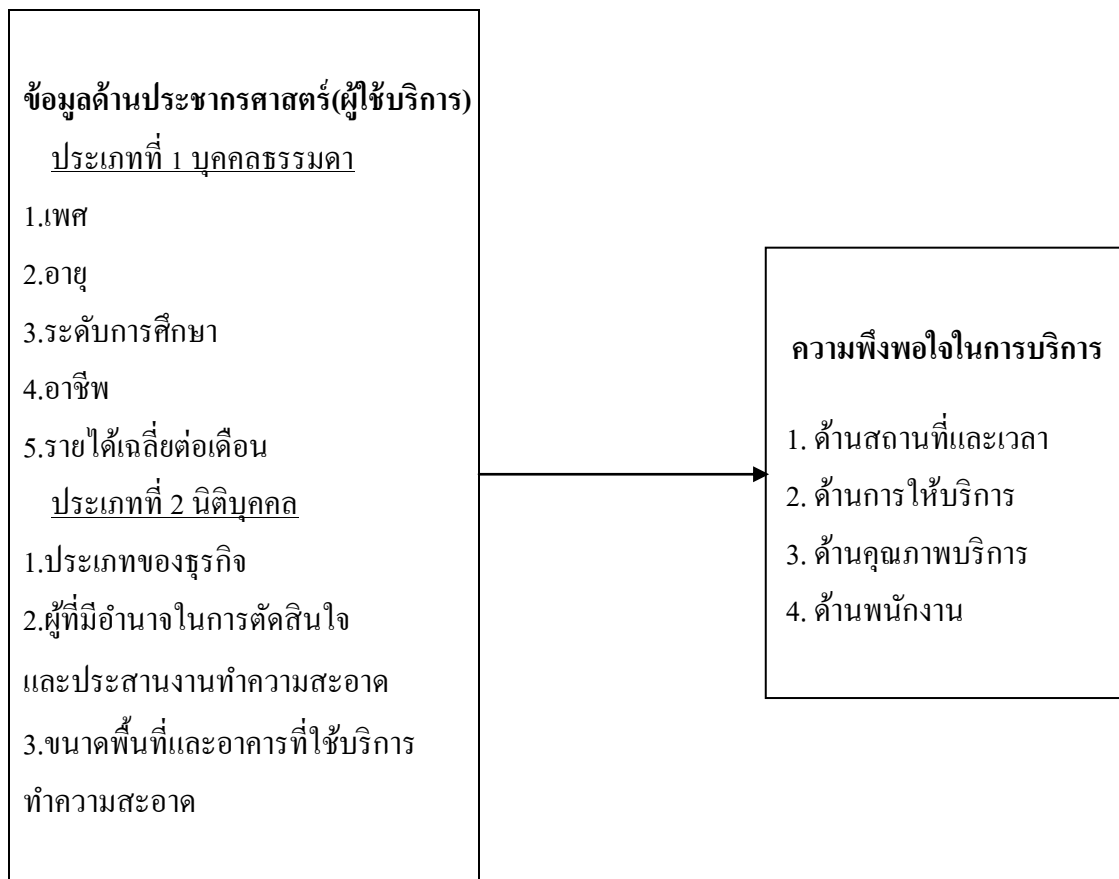
กรศิริกัญ ชูเสียงแจ้ว (2561) ได้ศึกษาสมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก : กรณีศึกษา โรงแรมในจังหวัดตรัง พบว่า สมรรถนะหลักควรเพิ่มเติมในด้านของความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) และสมรรถนะส่วนบุคคลเพิ่มเติมในด้านของทัศนคติของพนักงาน และสมรรถนะหน้าที่มีความพร้อมที่ได้อยู่แล้ว ส่วนคุณภาพการบริการ ถูกค่าพึงพอใจในการบริการตามสมรรถนะที่ได้ แม้ไม่ครบถ้วนทุกประการก็ตาม โดยเน้นการสื่อสารมากกว่าสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ส่วนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในจังหวัดตรัง แต่ละโรงแรมควรมีแนวทางที่ชัดเจน เพราะแต่ละโรงแรมมีความแตกต่างกัน

จารุวรรณ กนกทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา เฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไปบริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ บริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการ

ธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา 1 - 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไปสำหรับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับ

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ จำนวนประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาซิติเซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ทั้งหมดมีอยู่ 50 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbrach' s alpha coefficient) ความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นภาพรวม เท่ากับ 0.951

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Sample t test, และ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรธรรมดาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.60 อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.20 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.10 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.30 มากที่สุด ที่เป็นนิติบุคคลส่วนใหญ่เป็นประเภทของธุรกิจกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และอื่นๆ จำนวน 2 นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 33.30 ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจและประสานงานทำความสะอาดเป็นผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มากที่สุด

ตาราง 1 ภาพรวมระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต (n=50)

| ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|------------------------|-------------|-------------|------------|
| 1.ด้านสถานที่ และ เวลา | 3.93 | .461 | สูง |
| 2.ด้านการให้บริการ | 4.17 | .481 | สูง |
| 3.ด้านคุณภาพบริการ | 4.10 | .434 | สูง |
| 4.ด้านพนักงาน | 4.10 | .497 | สูง |
| ภาพรวม | 4.07 | .434 | สูง |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับสูง คะแนนเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .434 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัดสูงสุดคือ ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.17, S.D.=.481$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการ ($\bar{X}=4.10, S.D.=.434$) และด้านพนักงาน ($\bar{X}=4.10, S.D.=.497$) มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่ และ เวลา ($\bar{X}=3.93, S.D.=.461$)

ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (n=50)

| ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ | ค่า t หรือ F | Sig | ผลการทดสอบ สมมติฐาน |
|--|--------------|-------|------------------------|
| 1. เพศ | 1.26 | .216 | ไม่แตกต่างกัน |
| 2. อายุ | 2.284 | .094 | ไม่แตกต่างกัน |
| 3. ระดับการศึกษา | 6.349 | .004* | แตกต่างกัน |
| 4. อาชีพ | 2.934 | .033* | แตกต่างกัน |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 9.395 | .000* | แตกต่างกัน |
| 6. ประเภทของธุรกิจ | .087 | .961 | ไม่แตกต่างกัน |
| 7. ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจและประสานงานทำความสะอาด | .117 | .957 | ไม่แตกต่างกัน |
| 8. ขนาดพื้นที่และอาคารที่ใช้บริการทำความสะอาด | .110 | .946 | ไม่แตกต่างกัน |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่ จังหวัดภูเก็ต ที่มีเพศ อายุ ประเภทของธุรกิจ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจและประสานงานทำความสะอาด ขนาดพื้นที่และอาคารที่ใช้บริการทำความสะอาดต่างกัน ความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ไม่ต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference) โดยข้อมูลอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่สามารถวิเคราะห์ผลทดสอบรายคู่ได้ เนื่องจากในส่วนของตัวเลขของข้อมูลอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีในบางตัวเลือก ส่วนระดับการศึกษาสามารถทดสอบรายคู่ได้ ตาม ตาราง 3

ตาราง 3 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ของผลการเปรียบเทียบตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

| ระดับการศึกษา | ค่าเฉลี่ย | | | |
|------------------|------------------|-----------|------------------|------|
| | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี | |
| | \bar{X} | 4.24 | 3.82 | 4.28 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.24 | | .001* | |
| ปริญญาตรี | 3.82 | .001* | | |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.28 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับระดับปริญญาตรี โดยการศึกษาปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดน้อยกว่าการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดสูงกว่าการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

การทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อการซื้อประกันภัยรถยนต์ของประชากรในจังหวัดภูเก็ต ในช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ส่วนบุคคลธรรมดาจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า เพศต่างกันมีจะความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้รับบริการเข้าใจและรู้ถึงบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ของพนักงานทำความสะอาด และผลการบริการทำความสะอาดเป็นที่น่าพึงพอใจ ทำให้ไม่ว่าเพศไหนก็มีระดับความพึงพอใจที่เท่ากัน เพศจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตต่างกันทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และเวลา เมื่อระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจด้านสถานที่และเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการศึกษาด้านปริญญาตรีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟา

ซีดีเซอร์วิส จำกัด สูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาปริญญาตรี คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ต่ำกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการให้บริการการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด สูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านคุณภาพบริการการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด สูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านพนักงานการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด สูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องจากกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงๆมีรายได้และความต้องการๆ ได้รับบริการที่ดีจึงซื้อรูปแบบการบริการทำความสะอาดที่ครบวงจรกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า การให้บริการทำความสะอาดจึงมีคุณภาพมากกว่า การให้บริการทำความสะอาดที่ได้รับจึงเกินความคาดหวัง โดยเฉพาะในกลุ่มที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี ที่มีความแตกต่างกันในทุกด้าน ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านสถานที่และเวลา ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านพนักงาน เมื่ออาชีพต่างกัน ความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้าน เมื่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ความพึงพอใจต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7P's) มีผลต่อการซื้อประกันภัยรถยนต์ของประชากรในจังหวัดภูเก็ต ในช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ส่วนนิติบุคคลจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่าประเภทของธุรกิจต่างกันมีจะความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจทำความสะอาด สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยวัดผลงาน ได้จากการที่ทำงานเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ฉะนั้นไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นนิติบุคคลประเภทธุรกิจใด ความพึงพอใจจึงไม่แตกต่างกัน

ด้านผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจและประสานงานทำความสะอาด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจและประสานงานทำความสะอาดต่างกันมีจะความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก

การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ในการติดตามงานให้ลูกค้าในแต่ละนิติบุคคลอยู่ในระดับที่เท่ากันไม่ว่าใครจะเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจและประสานงานทำความสะดวกก็ตาม

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท เคทีพีฟาสตีเซอรัวิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการทำความสะดวก ของบริษัท เคทีพีฟาสตีเซอรัวิส จำกัด ในภาพรวมในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทำความสะดวก ของบริษัท เคทีพีฟาสตีเซอรัวิส จำกัด อันดับ 1 คือด้านการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการและด้านพนักงาน น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ และ เวลา สามารถอภิปรายรายด้านได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับสูงอาจเนื่องจาก สอดคล้องกับการศึกษาของ พาราสุรามานและคณะ (Pairsuraman et al.,1985, อ้างถึงใน รุ่งระวี มีทองคำ,2548) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ทำให้ทราบว่าผู้รับบริการได้ใช้องค์ประกอบ 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 10 ประการนี้ ได้แก่ 1).ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการที่ให้นั้น จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และมีความเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการพึงได้ 2). ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถอุทิศเวลาเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆของผู้รับบริการให้ทันทั่วถึงและต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดีมีความพร้อมที่จะรับรู้ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว สามารถจัดบริการได้ตามความต้องการ ของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมมีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงการให้บริการทุกครั้ง 3). สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและมีความรู้ความสามารถในการบริการ ทั้งด้านการสื่อสารและวิชาการ สามารถแสดงให้ผู้รับบริการประจักษ์และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ 4). การเข้าถึงบริการ ผู้รับบริการจะต้องเข้าถึงบริการที่ให้ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ ระเบียบขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อนเกินไป บริการนั้นจะต้องกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการเป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ การบริการเป็นไปอย่างเสมอภาค กับผู้รับบริการทุกคน 5). ความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสมรวมทั้งการมีกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ ใช้งานที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพดี 6). การสื่อสาร การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการ นอกจากจะเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้ว ยังจัดเป็นบริการอีกลักษณะหนึ่ง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้รับบริการ การชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ การบริการ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาและทางเลือกในการรักษา เป็นต้น ซึ่งต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน เหมาะสม และเข้าใจง่าย ตามสภาพของผู้รับบริการโดยอาจอยู่ในรูปของการสนทนาหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ 7). ความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถืออันเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริง ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็น

ส่วนที่สำคัญมากที่สุด ประการหนึ่งสำหรับการให้บริการทางสุขภาพและส่งผลให้มีผู้มารับบริการมากขึ้น 8). ความปลอดภัยมั่นคง ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจว่าความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินรวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษาความลับของผู้ป่วย การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น 9). ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (understanding the customer)

ด้านคุณภาพการบริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง สอดคล้องกับบทความของ Parasurama et al., 1985, อ้างถึงใน สุราณี วิวัฒน์ศร (2545) ที่กล่าวว่า คุณภาพบริการเกิดขึ้นเมื่อปริมาณความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้บริการของผู้รับบริการ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการ ที่ผู้รับบริการได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ถ้าพบบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการที่ได้รับเท่ากับ หรือ มากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ย่อมเกิดความพึงพอใจประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก กรศิริภย์ ชูเสียงแจ้ว (2561) ได้ศึกษาสมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก : กรณีศึกษา โรงแรมในจังหวัดตรัง พบว่า ในส่วนของการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 1. สภาพทางอารมณ์ที่ไม่แน่นอน ของพนักงาน ของลูกค้า 2. ภาวะสภาพการทำงานหนักของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในแต่ละวันจะไม่เหมือนกัน จะมีความกดดันแตกต่างกัน 3. สภาพภูมิอากาศที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน

ด้านพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เนื่องจาก พนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานมีกริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม การต้อนรับของพนักงานมีความเป็นกันเอง และเมื่อพนักงานผู้ให้บริการดี การให้บริการจะดีตามมาด้วย เห็นได้จากที่ผลการประเมิน พบมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องพนักงานมีกริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย

ด้านสถานที่ และเวลา พบว่าได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับการศึกษาของ Millet (1954, อ้างใน วรณศิริ เพ็ญสิทธิ์, 2546) เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการว่า เป้าหมายที่สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจการให้บริการประชาชน โดยมีแนวทางดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรมโดยยึดคิดว่า ทุกคนเสมอภาคเท่าเทียมกันประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ทางกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการตรงต่อเวลา การให้บริการ อย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การบริการที่มีความก้าวหน้า และคุณภาพให้มีความก้าวหน้ากว่าอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ด้านสถานที่และเวลา พบว่า ในส่วนของวัสดุ และอุปกรณ์ มีเพียงพอในการให้บริการ ผู้รับบริการให้คะแนนสูงสุด ควรที่จะรักษามาตรฐานด้านนี้เอาไว้เพื่อเป็นจุดแข็งในการแข่งขันกับกลุ่มธุรกิจเดียวกันในพื้นที่ รวมถึงการให้บริการทำความสะอาดพื้นที่เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด ที่ผู้ให้บริการให้คะแนนสูงรองลงมา และความสะอาดของห้องน้ำภายนอกอาคาร สถานที่ ผู้ให้บริการให้คะแนนต่ำที่สุด จึงควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำภายนอกอาคาร

2. ด้านการให้บริการ พบว่า เวลาที่เปิดให้บริการทำความสะอาดมีความเหมาะสม และระยะเวลาในการให้บริการทำความสะอาดเหมาะสม ได้รับการประเมินความพึงพอใจในอันดับท้าย ดังนั้น จึงควรมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการเปิดให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการต่อไป

3. ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ค่าบริการทำความสะอาดมีความเหมาะสม ได้รับการประเมินความพึงพอใจในอันดับท้าย จึงควรพิจารณาเรื่องค่าบริการว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ในสภาวะทางเศรษฐกิจที่ตกต่ำของจังหวัดภูเก็ต

4. ด้านพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจในส่วนของพนักงานมีกิจกรรมยาสุขภาพ เรียบร้อยสูงที่สุดทางบริษัทจึงควรรักษามาตรฐานในส่วนนี้ไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความพึงพอใจในการบริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

3. ควรศึกษาเจตคติ พฤติกรรม ของผู้รับบริการต่อการมารับบริการทำความสะอาดของ บริษัท เคทีพีฟาสตี้เซอร์วิส จำกัด ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

4. ควรศึกษาในขณะเวลาสถานการณ์ปกติที่ไม่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะทางเศรษฐกิจที่ตกต่ำของจังหวัดภูเก็ต เพื่อที่จะนำผลการวิจัยในภาวะทางเศรษฐกิจที่ปกติของจังหวัดภูเก็ตมาใช้ได้จริงในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- กรศิริรักษ์ ชูเสียงแจ้ว. (2561). *สมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก : กรณีศึกษา โรงแรมในจังหวัดตรัง วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี* ปีที่ 13 ฉบับที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยดุสิตธานี
- จารุวรรณ กนกทอง. (2559). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.*
- ประชาชาติธุรกิจ, เศรษฐกิจในประเทศ. (2563). *ธุรกิจทำความสะอาดพุ่ง คาดทั้งปีขอตั้งธุรกิจใหม่ 300 ราย.* ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2564 จาก <https://www.prachachat.net/economy/news-526850>
- หทัยรัตน์ บรรลือ. (2556). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*
- อมรา ผูกบุญเขต. (2539). *การบริการ. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*
- ออฟฟิศเมท. (2562). *รวม10 บริษัททำความสะอาดที่คนรักบ้านต้องห้ามพลาด !.* ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2564 จาก <https://www.officemate.co.th/blog/%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%A1-10-%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A9%E0%B8%B1%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B3%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%AA%E0%B8%B0%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%94%E0%B8%97/>
- อุทัยพรรณสุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี : กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน.วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ThaiFranchiseCenter. (2551). *คู่มือธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคาร.* ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2564 จาก http://thaifranchisedownload.com/dl/06_Manual_cleaning.pdf
- Mangelsdorff, A. David PH.D. (1979). Patient Satisfaction Questionnaire. January 1979 - Volume 17 - Issue 1. Medicalcare: 86-90
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance.* New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* 49, Fall: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64: 12-40.
- Risser, N.L. (1975). Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing Care in Primary Care Setting. *Nursery Research*. 24(1) : 45-51.